

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP EPOK-EPOK ISI
IKAN TONGKOL DI CV CITRA SARI
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



FISA AULIA

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP EPOK-EPOK ISI
IKAN TONGKOL DI CV CITRA SARI
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



FISA AULIA

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

PERYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

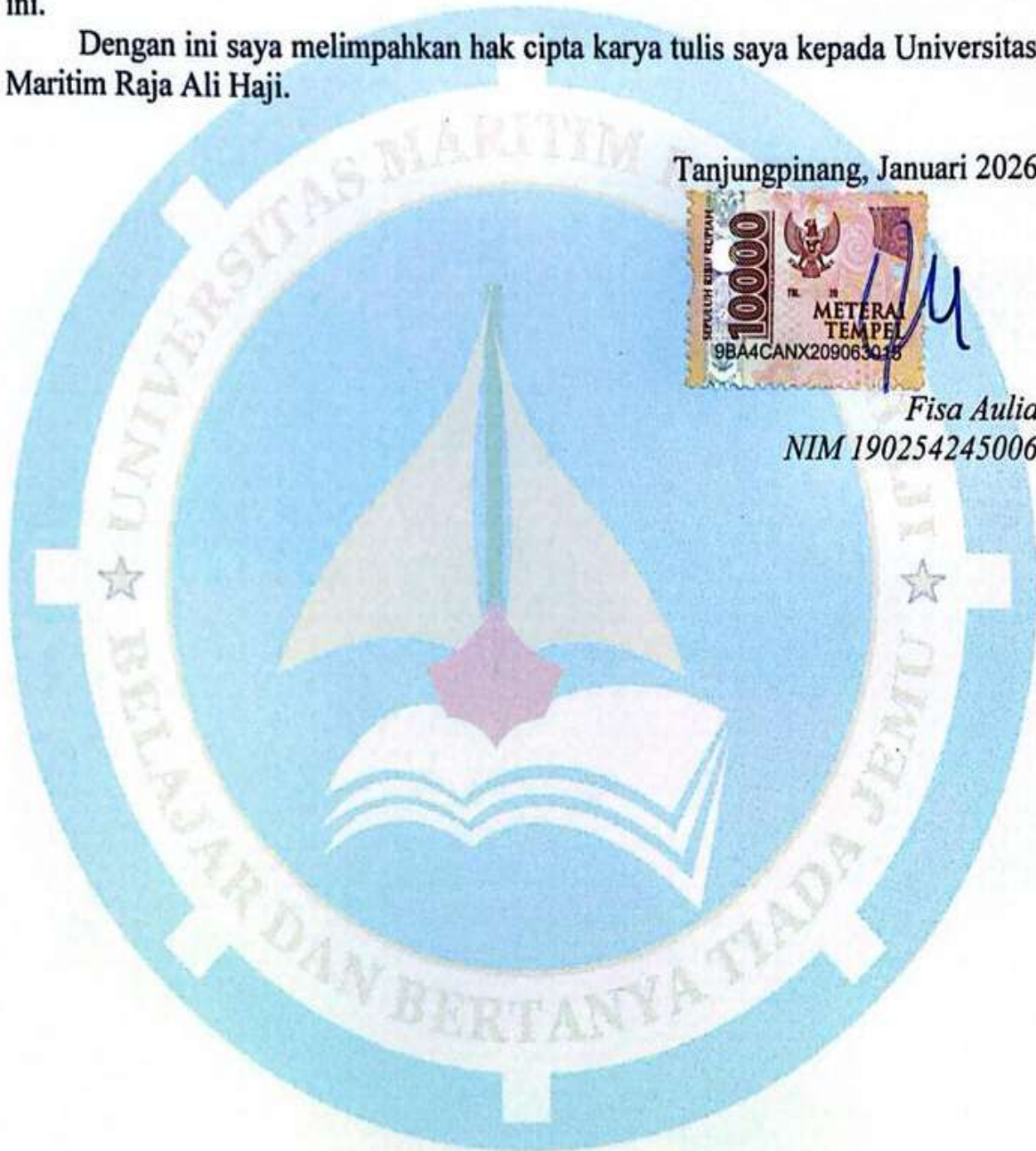
Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul *Kepuasan Konsumen terhadap Epok-Epok Isi Ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang* adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau kutipan dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka pada bagian akhir dari Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta karya tulis saya kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Januari 2026



Fisa Aulia
NIM 190254245006



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Epok-Epok Isi Ikan
Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang
Nama : Fisa Aulia
NIM : 190254245006
Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan

Disetujui oleh

Ketua Pembimbing

Anggota Pembimbing



Dr. Ir. Linda Waty Zen, M.Sc
NIPPPK 196410272021212001

Khairul Hafsar, S.Pi., M.Si
NIP 199007132018031002

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Dony Apdillah, S.Pi., M.Si
NIPPPK 197602222021211004



Haidawati, S.Pi., M.Si
NIP 199007022019032002

Tanggal Ujian: 20 Januari 2026

Tanggal Lulus: 29-01-26

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kepuasan Konsumen terhadap Epok-Epok Isi Ikan di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang*”. Skripsi disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menghadapi berbagai hambatan dan tantangan, baik yang bersifat akademik maupun non akademik. Namun demikian, berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak, seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Iskandar dan Mardiana yang telah mendidik, mengajar, memberi dukungan serta berbagai nasehat dan doa.
2. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Dr. Dony Apdillah, S.Pi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan.
4. Haidawati, S.Pi., M.Si selaku Koordinator Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan dan penguji 2.
5. Dr. Ir. Linda Waty Zen, M.Sc, selaku Ketua Pembimbing.
6. Khairul Hafsar, S.Pi., M.Si, selaku anggota pembimbing yang telah banyak memberi saran dan bimbinganya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Dr. Ir. Hj. Khodijah, M.Si selaku penguji 1.
8. Fitria Ulfah, S.P., M.M, selaku Penasehat Akademik dan anggota penguji 3 yang telah memberikan bimbingan dan nasehat pada kegiatan akademik.
9. Seluruh jajaran dan staff akademik Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan dan Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
10. Ir. Kartika Kusumastuti selaku pemilik CV Citra Sari yang telah memberikan kesempatan peneliti melakukan penelitian di CV Citra Sari.

11. Teman-teman dari Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan yang telah memberikan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi.

Tanjungpinang, Januari 2026



Fisa Aulia



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan.....	4
1.4. Manfaat.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsumen.....	6
2.2. Kepuasan Konsumen.....	7
2.3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	8
2.4. Pemasaran.....	9
2.5. Teori CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	10
2.6. Teori IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	11
BAB III. METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Waktu dan Tempat.....	13
3.2. Alat dan Bahan.....	13
3.3. Metode dan Prosedur Penelitian.....	14
3.3.1. Prosedur Penelitian.....	14
3.3.2. Jenis dan sumber data.....	15
3.3.3. Populasi dan Sampel.....	15
3.4. Analisis Data.....	17
3.4.1. Uji Validitas.....	21
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Gambaran Umum CV. Citra Sari.....	23
4.2. Karakteristik Reponden.....	26
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
4.3.1. Uji Validitas.....	30
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	30
4.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	31
4.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
4.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	33
4.6.1. Kuadran I Prioritas Utama (<i>High Importance, High Performance</i>).....	34
4.6.2. Kuadran II Pertahankan Kinerja (<i>High Importance, Low Performance</i>).....	35
4.6.3. Kuadran III Prioritas Rendah (<i>Low Importance, Low Performance</i>).....	36
4.6.4. Kuadran IV Kelebihan (<i>Low Importance, High Performance</i>).....	36

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1. Kesimpulan.....	37
5.2. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alat dan Bahan.....	13
Tabel 2. Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	19
Tabel 3. Skor Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	20
Tabel 4. <i>Cronbach Alpha</i>	30
Tabel 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>CSI</i>	31
Tabel 6. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	5
Gambar 2. Peta Lokasi Penelitian	13
Gambar 3. Epok-Epok Isi Ikan Tongkol.....	25
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Gambar 8. Diagram atribut IPA	34

